

Vers une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie

2008/2006(INI) - 27/05/2008

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport d'initiative de Mme Mia **DE VITS** (PSE, BE) sur une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie, en réponse à la communication de la Commission européenne sur le même sujet.

Les députés insistent sur l'absolue nécessité de renforcer la protection du consommateur dans le domaine de l'énergie et d'utiliser la charte européenne des droits des consommateurs d'énergie comme un instrument d'orientation pour les autorités européennes et nationales, ainsi que les établissements privés, pour garantir et faire respecter effectivement les droits des consommateurs. Ils soulignent également la plus value potentielle d'une charte en tant qu'outil d'information pour recenser, clarifier et consolider les droits des consommateurs d'énergie déjà inscrits dans la législation en vigueur de l'UE.

Accès aux réseaux de distribution et approvisionnement : le rapport rappelle que le marché européen de l'énergie continue d'être caractérisé par un grand nombre de monopoles et que des efforts doivent être consentis pour créer un marché de l'énergie unique et compétitif et protéger, en particulier, les consommateurs vulnérables.

En vue d'empêcher l'interruption de l'approvisionnement, les députés demandent que les États membres soient tenus de désigner un fournisseur de dernier ressort et qu'ils en informent les consommateurs, ce dispositif devant faire l'objet d'une législation nationale. Ils estiment que l'interruption de l'approvisionnement ne doit être considérée que comme une solution de dernier recours dans le cas de factures non acquittées par des consommateurs.

Les députés soulignent également la nécessité de garantir la protection des droits universels et demandent aux États membres de veiller à ce que les consommateurs puissent changer de fournisseur facilement et sans frais, dans un délai ne pouvant être supérieur à un mois.

Tarifs, prix : les députés soulignent que les prix du gaz et de l'électricité en Europe doivent être raisonnables, faciles à comparer et transparents et se fonder sur la consommation réelle. Ils demandent aux États membres de promouvoir les compteurs intelligents, qui donnent aux consommateurs une idée claire de leur consommation d'énergie réelle en contribuant ainsi à une meilleure efficacité énergétique. La Commission est invitée réaliser une étude sur l'utilisation actuelle des compteurs « intelligents » dans les résidences privées et, au besoin, d'examiner de manière la possibilité d'un développement et, après consultation du Parlement, d'un financement, en vue de promouvoir les bonnes pratiques.

Information/contrats : les députés soulignent la nécessité d'élaborer une facture type en s'inspirant des meilleures pratiques, et de définir une information standardisée concernant les contrats, ainsi que pour la phase précédant la conclusion de ceux-ci, en ce compris une information sur les droits inscrits dans la Charte. Les États membres sont invités à mettre en place un guichet unique pour toutes les demandes d'information des consommateurs. Ces derniers devraient être régulièrement informés au sujet de leur consommation d'énergie.

Mesures sociales : les députés demandent à la Commission de fournir des orientations quant à une définition commune des obligations de service public et de définir la notion de pauvreté en matière

d'énergie. Les États membres sont pour leur part invités mettre sur pied des programmes d'action nationaux dans le domaine de l'énergie pour lutter contre la pauvreté et de notifier ces mesures à l'Agence européenne de coopération des régulateurs.

Mesures environnementales : le rapport souligne que les fournisseurs et les gestionnaires de réseau devraient agir dans un esprit de responsabilité environnementale et ne négliger aucun effort pour maintenir les émissions de CO₂ et la production de déchets radioactifs aux niveaux les plus bas possibles. Les députés considèrent que la priorité devrait être accordée aux sources d'énergie renouvelables, à la production combinée d'énergie et de chaleur et à d'autres formes intégrées de production d'énergie. La charte devrait reconnaître le droit du consommateur d'opter en toute connaissance de cause pour les énergies renouvelables.

Autorités de régulation nationales : les députés sont convaincus que les régulateurs nationaux devraient jouer un rôle central dans la protection des consommateurs. Les autorités de régulation nationales doivent être indépendantes de tout intérêt public ou privé et avoir au moins les pouvoirs suivants:

- approbation des principes de détermination des redevances de réseau et des tarifs effectifs ainsi que, finalement, des mécanismes d'indexation ;
- contrôle des prix et de leurs composantes, en ce compris les mécanismes d'indexation ;
- contrôle de l'information fournie aux consommateurs par les fournisseurs ainsi que du respect des obligations en la matière pendant au moins les 5 premières années après que le marché a été entièrement libéralisé ;
- protection des consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales et coopération dans ce domaine avec les autorités compétentes chargées de la concurrence.

Plaintes : les États membres sont invités à mettre en place, le plus près possible des consommateurs, un guichet unique pour toutes les plaintes des consommateurs et à encourager le recours à des modes alternatifs de résolution des conflits pour le traitement de ces plaintes.

Associations de consommateurs : le rapport souligne le rôle important que jouent les organisations de consommateurs et les autorités de régulation nationales sur le plan de la promotion de la consommation durable. Il recommande aux États membres de soutenir financièrement les organisations de consommateurs afin de leur permettre d'apporter une aide plus efficace dans le cadre du processus législatif pour l'information et l'éducation des consommateurs et le règlement des litiges de consommation.